

Aportes de las técnicas de triangulación a la evaluación de la calidad de la educación superior a distancia basada en TICs.

Lic. Adriana Fantini
Mg. En Enseñanza Abierta y a Distancia (UNED)
Facultad de Ciencias Económicas UNPSJB
afantini@economicasunp.edu.ar

Resumen

La Educación a Distancia se encuentra en su apogeo. Existe una extensa producción de programas de Educación a Distancia, incluyendo Tecnologías de Información y Comunicación. Sin embargo, persisten graves problemas entre los cuales se destaca el fracaso académico. En consecuencia, se hace imprescindible repensar el modo como se instala el cambio, priorizando el cambio cualitativo. Por lo cual es necesario establecer criterios para identificar propuestas educativas confiables y de calidad en la práctica.

Está claro que es necesario plantear la discusión de cómo dar mejor educación y para ello se requiere tomar a la calidad como un concepto multidimensional. Un concepto aplicado a todos los elementos del campo educativo. Planteando a la educación a distancia, como una oferta académica centrada en el estudiante, en su aprendizaje y, destinada a satisfacer sus necesidades de formación y actualización continua. Se deben tener en cuenta que los contextos en que se desarrolla la modalidad hoy son cada vez más virtuales. En los programas de educación a distancia basados en TICs se pretende dar a los estudiantes, todos los recursos; incluidas las tutorías a través de ellas; pero esta inclusión, exige conocer, como parte de la evaluación de la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje, si se interactúa críticamente con las TICs. La reconstrucción de la realidad educativa requiere de una sistematización para profundizar en el complejo mosaico de acciones y sujetos.

Al momento de realizar el plan de evaluación de la calidad, se debe decidir la metodología apropiada para el correcto abordaje de la problemática. Según Oppermann (2000), la utilización de un único método o enfoque de investigación puede dar lugar a sesgos metodológicos, sesgos en los datos o en los investigadores.

Considerando todo lo precedente, la triangulación parece ser una estrategia adecuada para analizar el contexto virtual.

Así las técnicas cuantitativas y cualitativas resultan complementarias, y al combinarlas se aprovechan los puntos fuertes de cada una de ellas.

Palabras clave

EaD, TIC, calidad, triangulación.

Introducción

Nos encontramos en una época de cambio caracterizada por la generación de grandes volúmenes de información y conocimiento. La factibilidad de estudiar en forma continua, sin distancias ni tiempo, ha inaugurado una nueva forma de articular las necesidades formativas.

La Educación a Distancia se encuentra en su apogeo. Existe una extensa producción de programas de Educación a Distancia, incluyendo Tecnologías de Información y Comunicación. Sin embargo, persisten graves problemas entre los cuales se destaca el fracaso académico.

En consecuencia, se hace imprescindible repensar el modo como se instala el cambio, priorizando el cambio cualitativo. Por lo cual es necesario establecer criterios para identificar propuestas educativas confiables y de calidad en la práctica.

Para ello se requiere definir que es calidad en Educación a Distancia y, a partir de allí seleccionar una metodología apropiada para el correcto abordaje y análisis los procesos en marcha con sus resultados reales.

Calidad en Educación Superior

El concepto “calidad de la educación” viene de un modelo de calidad de resultados, de calidad de producto final, directamente importados de la teoría de la administración, en el cual la “calidad” se mide por fenómenos casi aislados, que se recogen en el producto final basado en las ideas de eficacia y eficiencia.

Estos conceptos, han sido tradicionalmente muy resistidos en el campo de la educación en general, por entender que dan un valor prioritario a los elementos materiales y orientan a establecer metodologías como la de costo-efectividad, difícilmente trasladables a los sectores sociales, y ende al área educativa.

Está claro que es necesario plantear la discusión de cómo dar mejor educación y para ello se requiere tomar a la calidad como un concepto multidimensional. Un concepto aplicado a todos los elementos del campo educativo: calidad del docente, de los aprendizajes, de la infraestructura, de los procesos; todos ellos suponen calidad.

Esta mirada conduce a analizar los distintos elementos que intervienen en la educación en un momento dado; y en consecuencia, decidir sobre las dimensiones implicadas en los procesos de mejora de la calidad; a través de procedimientos de autoevaluación, de evaluación académica de programas de estudio; de la formación continua del profesorado; de la estrategia de intervención e innovación basada en la incorporación de las nuevas tecnologías, por nombrar algunas.

Los criterios concretos que se tomen para definir y evaluar cada una de estas dimensiones, responderán, fundamentalmente, a las distintas realidades y demandas del sistema social a la educación superior.

Calidad en Educación Superior a distancia.

Planteando a la educación a distancia, como una oferta académica centrada en el estudiante, en su aprendizaje y, destinada a satisfacer sus necesidades de formación y actualización continua. Algunos autores se refieren a calidad educativa en Educación a Distancia como: satisfacción de usuarios, excelencia del sistema, efectividad del proceso, resultados académicos positivos, buen impacto social.

Si bien, como se estableció en el apartado anterior, no se puede hablar de calidad en términos absolutos, es necesario tener algunos márgenes para proceder a su análisis y evaluación de un modo contextualizado. Se deben tener en cuenta que los contextos en que se desarrolla la modalidad hoy son cada vez más virtuales. Así es necesario reconocer de

qué tipo de Educación a Distancia se trata para valorar procesos y resultados, planificaciones y propuestas de participación.

En todo proceso de enseñanza y aprendizaje en general se piensa centralmente, a través de la elaboración de materiales específicos, por esto es que muchos programas de educación a distancia, requieren de apoyo local y cercano al estudiante para mantener interés y compromiso concreto del estudiante y concretar su seguimiento, lo que se denominan funciones de “tutoría”.

En los programas de educación a distancia basados en TICs se pretende dar a todos los estudiantes, todos los recursos; incluidas las tutorías, pero esta inclusión, exige conocer si se interactúa críticamente con las TICs, como parte de la evaluación de la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje.

Por consiguiente, para evaluar la calidad de un programa de Educación a Distancia basado en TICs es imperioso analizar, además de la propuesta de enseñanza, el contexto virtual y en él, especialmente el proceso de comunicación en la enseñanza y aprendizaje, tanto en la interacción docente-estudiante, como estudiante-materiales y estudiante-estudiante.

Metodologías de investigación

Al momento de realizar el plan de evaluación de la calidad, se debe decidir la metodología apropiada para el correcto abordaje de la problemática. Según Oppermann (2000), la utilización de un único método o enfoque de investigación puede dar lugar a sesgos metodológicos, sesgos en los datos o en los investigadores. Este tipo de sesgos aparecen con frecuencia en la utilización de las encuestas, ya que los datos obtenidos están limitados a las preguntas que se han formulado y a las categorías de respuesta propuestas. El análisis de sistemas organizativos complejos requiere, por lo tanto, diversidad en los métodos de recogida de datos para reflejar la complejidad que están tratando de describir.

En el campo de los estudios metodológicos se plantea una disputa entre las metodologías cuantitativas y las cualitativas. Las discusiones sobre estas dos opciones de análisis —cuantitativa y cualitativa— en el campo de la realidad social y en ella la educativa, giran en torno a la validez, objetividad y rigor científico.

A pesar de que ambas sustentaciones son concebidas como opuestas, la realidad ha rebasado esas consideraciones y, actualmente, las dos pueden confluir en el conocimiento de un fenómeno social.

Las metodologías cuantitativas se encuadran dentro del positivismo, con las consabidas limitaciones que se encuentran al generar una visión acotada de la realidad social, centrando el análisis en la confirmación y comprobación de hipótesis con el uso de métodos estadísticos. Siguiendo la concepción eficientista de calidad, la evaluación de los programas de educación a distancia se basa en el modelo cuantitativo, constancia de ello se da en las plataformas virtuales que soportan el diseño de cursos a distancia, tipo WebCT, blackboard, First Class, eCollege, etc., que ofrecen una serie de datos orientados a que el docente-tutor pueda realizar un análisis estadístico y “seguimiento de los estudiantes”.

Las metodologías cualitativas no se inician con una serie de hipótesis a ser confirmadas o rechazadas, sino que comienzan con el estudio de una problemática y el objetivo de la indagación es la comprensión, descripción, descubrimiento y generación de hipótesis.

La validez de este paradigma en las ciencias sociales ha sido punto polémico, pues obliga a reconocer cuestiones relativas a objetividad y subjetividad. Generalmente, la muestra a

estudiar es pequeña y minuciosamente seleccionada, se conceptualiza lo social (educativo), como lo construido, como un proceso con significados. Además, no se pretende controlar o eliminar variables. El análisis de los datos cualitativos obliga a contrastar la información y comparar agrupamientos y relaciones. Los datos no hablan por sí mismos, sino que adquieren significados de acuerdo con la pregunta que se les formula. Es en este sentido que la estructura conceptual-metodológica viene a ser eje central de la coherencia y consistencia. De ello depende obtener resultados con rigor científico y con aportaciones valiosas para el hacer educativo.

Puede señalarse que las metodologías cualitativas aportan el entendimiento indispensable para comprender los procesos y evitar que las generalizaciones imposibiliten el conocimiento profundo de la cotidianidad educativa.

La triangulación como estrategia

Siguiendo con la discusión planteada en un comienzo, acerca de la necesidad de asegurar el cómo dar mejor educación y retomando la afirmación de que la calidad es un concepto multidimensional aplicado a todos los elementos del campo educativo y como tal conduce a analizar los distintos elementos que intervienen en la educación en un momento dado. A la hora de decidir como evaluar la calidad de la educación a distancia, se debe reflexionar acerca de la complejidad de tal tarea, y tener en cuenta que la evaluación de un programa de Educación a Distancia Virtual requiere “correr la mirada del estudiante hacia *la propuesta de enseñanza en el contexto virtual, al proceso de comunicación en la enseñanza y aprendizaje y a la interacción a partir de las demandas y de los procesos de colaboración que se organicen*” Beatriz Fainholc (2003). Harasim, (1999) define a la evaluación como “el diálogo que se da en la práctica de la comunicación que se produce entre los materiales y recursos disponibles, el estudiante y cómo se decidió acercar y procesar el contenido”; Atendiendo a que las interacciones son un aspecto determinante en el proceso de enseñanza aprendizaje, resulta vital ubicarlas en el centro de la evaluación.

En consecuencia, lo apropiado sería pensar en una metodología cualitativa, pero como el análisis de los datos cualitativos obliga a contrastar la información y comparar agrupamientos y relaciones, para ello se aconseja acudir a una combinación de modelos cuanti y cualitativos para complementar y completar la tarea evaluativa.

La reconstrucción de la realidad educativa requiere de una sistematización para profundizar en el complejo mosaico de acciones y sujetos, utilizando los registros de las intervenciones en el “aula virtual –correo electrónico, chat, foros, etc–” de todos involucrados, se propone estudiar los procesos en los que se concreta el hacer educativo.

No obstante que el “aula virtual” es un espacio social limitado, se presenta una gran diversidad de elementos y una perspectiva amplia en la que se incluyen cuestiones de formación, actitudes, expectativas sociales e individuales y políticas educativas.

Si bien este nivel de análisis puede reavivar la polémica entre validez y generalizaciones, lo que resulta interesante son las aportaciones sobre cotidianidad que coadyuvan a la reflexión de las realidades educativas. Se trata de interrogar a la realidad y de interpretar lo que sucede en la vida cotidiana: es, en sí, la comprensión del significado que los protagonistas dan a sus acciones. Estos estudios focalizados al proceso del “aula virtual”,

que aportan elementos de la microrealidad, pueden reflexionarse —desde el corte particular— en torno a la correlación con lo macro.

Por último, resta analizar cómo se combinan estos modelos cuanti y cualitativos.

En la literatura de métodos de investigación social existe una larga tradición que preconiza el uso de técnicas de triangulación o validación convergente de los resultados obtenidos durante un trabajo de campo Jick, T.D. (1979). La extensión del concepto triangulación a las ciencias sociales implica, en consecuencia, que cuanto mayor sea la variedad de las metodologías, datos e investigadores empleados en el análisis de un problema específico, mayor será la fiabilidad de los resultados finales. El prefijo "tri" de triangulación no hace referencia literalmente a la utilización de tres tipos de medida (Oppermann, 2000), sino a la pluralidad de enfoques e instrumentos de investigación.

La triangulación puede ser de datos, de investigadores de teorías, de métodos o múltiple. (Denzin, 1970).

Considerando que para evaluar la calidad de un programa de Educación a Distancia basado en TICs es imperioso analizar el contexto virtual y en él, especialmente el proceso de comunicación en la enseñanza y aprendizaje, esto es, la interacción; la triangulación de datos, que supone el empleo de distintas estrategias de recogida de datos, con el objetivo de verificar tendencias en un determinado grupo de observaciones, parece ser un tipo de triangulación adecuado para analizar el contexto virtual.

Ahora bien, la confrontación de datos puede estar basada en distintos criterios. Criterios espacio-temporales y niveles de análisis. La triangulación de datos en el tiempo implica validar una proposición teórica relativa a un fenómeno en distintos momentos. La triangulación de datos en el espacio recurre a poblaciones heterogéneas para incrementar la variedad de las observaciones. En cuanto a la confrontación en distintos niveles de análisis, existen: nivel de análisis agregado, interactivo y colectivo. En el análisis agregado se recopilan las características de un fenómeno sin tener en cuenta los vínculos sociales. No se establecen relaciones en lo observado. Resulta evidente que en muchas ocasiones las propiedades organizativas no pueden deducirse de la mera acumulación de propiedades individuales. De ahí la necesidad de realizar un análisis interactivo. En este tipo de análisis la unidad de observación, más que la persona o grupo, es la interacción. Se tienen en cuenta las redes existentes entre individuos y grupos. Por último, en el análisis colectivo se lleva a cabo un estudio estructural-funcional, donde la unidad de observación es el grupo.

Dado que el rol del tutor como de otros estudiantes, es central para aportar información aclaradora, por enlaces, por la participación en debates, como usuarios del material existente en Internet, etc. Y que el tutor posee una insoslayable función facilitadora y debe demostrar “disponibilidad socio-cognitiva”, todo indica que estas intervenciones dentro del espacio virtual serán las protagonistas principales del análisis y que la triangulación de datos temporal aportará información acerca del tutor y su función; mientras que el análisis agregado permitirá estudiar a cada alumno y el análisis interactivo y colectivo permitirán estudiar al grupo.

Ahora bien, centrando la atención en la problemática de la firmeza de las metodologías cualitativas, la modalidad de validación empleada más frecuentemente es la triangulación de métodos. Así las técnicas cuantitativas y cualitativas resultan complementarias, y al combinarlas se aprovechan los puntos fuertes de cada una de ellas.

Un ejemplo de triangulación metodológica puede venir dado por la utilización de la técnica de la encuesta y la observación participante. La triangulación de métodos ofrece la oportunidad de mejorar el diagnóstico, ya que permite medir el grado de validez de los

datos. Se trata de comprobar que los resultados no son consecuencia de la utilización de un método en particular.

La triangulación de métodos puede ser simultánea o secuencial. En la simultánea, como su propio nombre indica, se utilizan métodos cualitativos y cuantitativos al mismo tiempo. Mientras que en la secuencial los resultados de un método son esenciales para poner en marcha el siguiente.

La dirección teórica de la secuencia de triangulación puede ser deductiva o inductiva. La deducción permite contrastar hipótesis contra datos empíricos, mientras que la inducción es el proceso de desarrollar teorías a través del análisis de los datos. En el primero de los casos, un método cuantitativo precede al método cualitativo, en el segundo, la metodología cualitativa será la que oriente a la cuantitativa.

En la dirección teórica deductiva, cuando utiliza un método cuantitativo primero, hay que tener en cuenta que desde las primeras etapas deberán contemplarse también aspectos cualitativos, ya que las variables de los estudios cuantitativos no son "causas reales" de los fenómenos y pueden llevar a una simplificación de la realidad (Olsen, 2004).

En la triangulación de orientación inductiva datos y categorías cualitativas se incluyen como categorías nominales en técnicas cuantitativas como la encuesta.

Conclusiones

El principal objetivo de la utilización del proceso de triangulación en la evaluación de la calidad de los programas de educación a distancia basados en TICs, es incrementar la validez de los resultados mediante la depuración de las deficiencias intrínsecas de un solo método de recogida de datos y el control del sesgo. De este modo puede decirse que cuanto mayor es el grado de triangulación, mayor es la fiabilidad de las conclusiones alcanzadas (Denzin, 1970). La triangulación no mezcla aseveraciones de dos paradigmas, realidades estáticas y dinámicas, perspectivas objetivas y subjetivas o aproximaciones inductivas y deductivas. Tampoco pretende aunar visiones integrales y particulares, datos numéricos y textuales, o consideraciones de causalidad e incausalidad. La mezcla de datos no ocurre durante la etapa de análisis, sino en los resultados.

El evaluador debe detectar una tendencia lógica en la mezcla de los resultados ya que la validez de la triangulación depende de la capacidad de organizar los materiales en un marco coherente. Desde este punto de vista, parece claro que la divergencia es una oportunidad para enriquecer las conclusiones alcanzadas. Obviamente, los datos obtenidos en la investigación deben ser valorados con el mismo criterio

Bibliografía

De Luca, S. (1999): "Evaluación del impacto de los programas educativos". Publicación CEDIPROE.

Denzin, N.K. (1970): *Sociological Methods: a Source Book*. Aldine Publishiinnng company.

Fainholc, Beatriz (2003) "LA calidad en la educacion a distancia continúa siendo un tema muy complejo". Publicación CEDIPROE.

García Solard, Susana. "Del dato a la teoría, por los estudios de caso", en Mario Rueda Beltrán et al. (coords.). El aula universitaria.

Harasim, L. (1999): "Redes de aprendizaje". Edit. Gedisa, Barcelona

Jick, T. D. (1979) "Mixing Qualitative and Quantitative Methods: Triangulation in action" Administrative Science Quarterly. Vol.24. Qualitative Methodology. December.

Olsen, W (2004): "Triangulation in social research: Qualitative and quantitative methods can really be mixed". En Holborn, M: Development in sociology Causeway Press.

Oppermann, M (2000): "Triangulation. A methodological discussion" International Journal of Tourism Research. Vol 2.